

**Информация**  
**об итогах проведения социологического исследования в образовательных**  
**учреждениях с целью изучения уровня удовлетворенности граждан качеством**  
**образовательных услуг**

Комитетом образования и науки Администрации города Нягани на основании приказов Комитета: от 31.12.2010 № 589 «Об утверждении порядка изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг (функций), предоставляемых Комитетом образования и науки Администрации города Нягани и муниципальными учреждениями, находящимися в ведении Комитета образования и науки Администрации города Нягани» (с изменениями от 31.12.2012); от 21.11.2014 № 501 «Об организации и проведении социологического исследования», в течение декабря 2014 года проводился опрос среди населения города Нягани на предмет удовлетворенности качеством образовательных услуг в области дошкольного, общего и дополнительного образования.

Социологическое исследование проводилось методом интерактивного анкетного опроса на сайте органов местного самоуправления (Администрация города Нягани). Оценка производилась по 4-х бальной системе (не удовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично).

Результаты проведенного опроса позволили выявить следующие моменты.

**1. Оценка удовлетворенности населения качеством услуг в области дошкольного образования.**

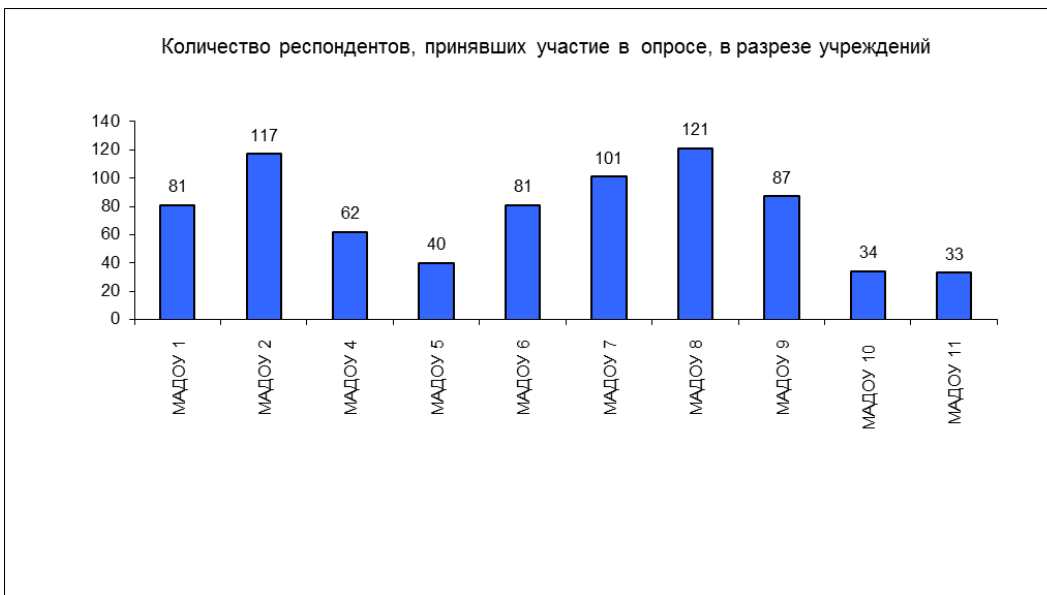
Респондентам предлагалось оценить:

- доступность и достаточность информации об организации;
- наличие комфортных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- наличие доступных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- профессионализм персонала (компетентность персонала, оказывающего услуги);
- взаимодействие с работниками организации (доброжелательность и вежливость персонала, оказывающие услуги);
- качество предоставляемых образовательных услуг.

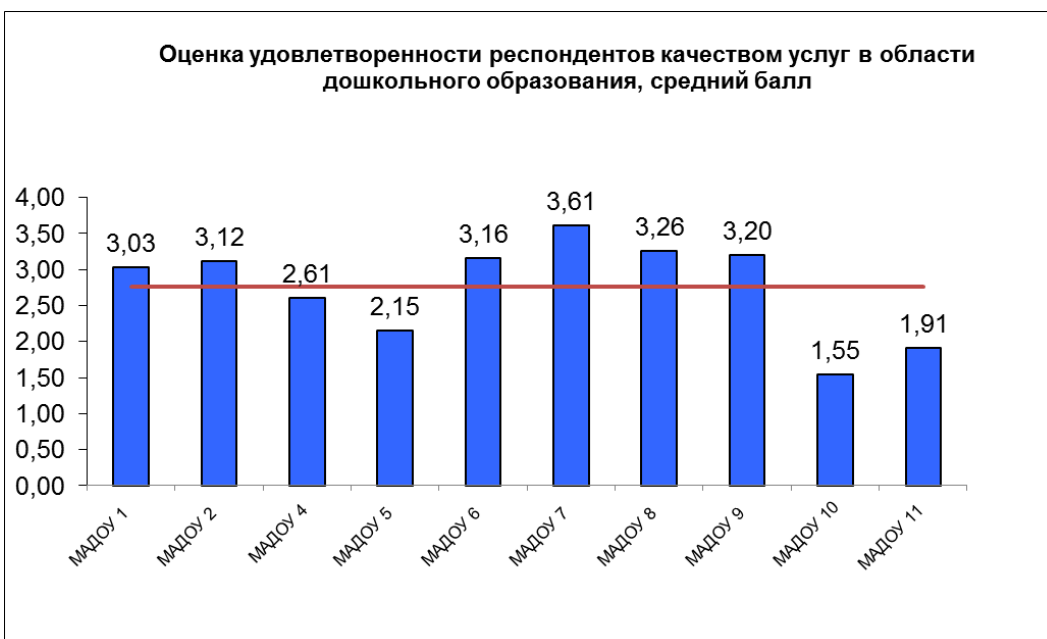
Участие в опросе приняли 757 респондентов (в опросе, проведенном в мае 2014 года, участие приняли 3150 респондентов).

Результаты оценки представлены на следующих диаграммах:

Количество респондентов, принявших участие в опросе, в разрезе каждого дошкольного образовательного учреждения:

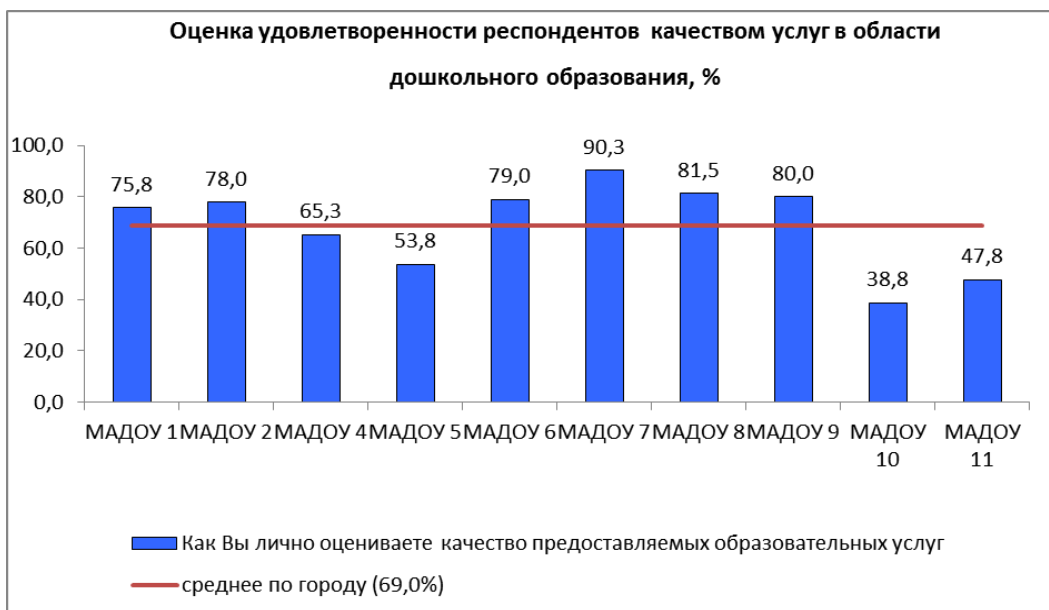


Средний балл оценки удовлетворенности респондентов качеством предоставляемых образовательных услуг, в разрезе каждого дошкольного образовательного учреждения:



По итогам опроса, средний балл по всем дошкольным образовательным учреждениям составил 2,76 (по результатам опроса, проведенного в мае 2014 года, средний балл составлял 3,80).

Оценка удовлетворенности респондентов качеством предоставляемых образовательных услуг, в разрезе каждого дошкольного образовательного учреждения:



В целом, оценка удовлетворенности респондентов качеством предоставляемых образовательных услуг в дошкольных учреждениях составила 69% (по результатам опроса, проведенного в мае 2014 года, удовлетворенность респондентов качеством дошкольного образования составляла 76%).

Выше среднего показатели у дошкольных образовательных учреждений:  
 №№ 1,2,6,7,8,9 (по результатам опроса, проведенного в мае 2014 года - №№ 2,5,6,9).

Ниже среднего показатели у дошкольных образовательных учреждений:  
 №№ 4,5,10,11 (по результатам опроса, проведенного в мае 2014 года - №№ 1,4,7,8,10,11).

## **2. Оценка удовлетворенности населения качеством услуг в области общего образования.**

Участие в опросе приняли 3979 респондентов (в опросе, проведенном в мае 2014 года, приняли участие 640 респондентов).

Респондентам предлагалось оценить:

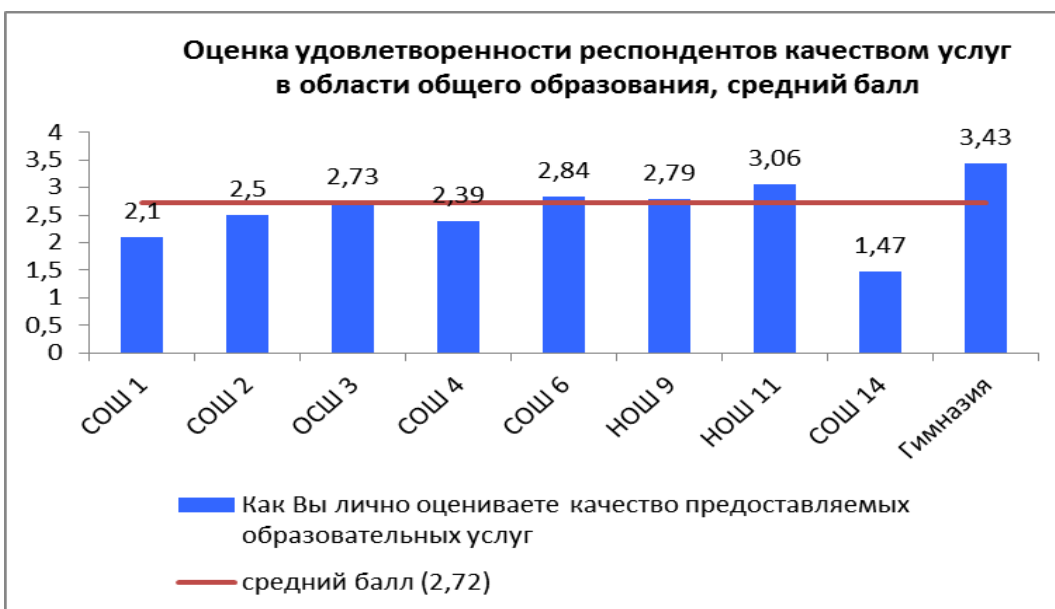
- доступность и достаточность информации об организации;
- наличие комфортных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- наличие доступных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- профессионализм персонала (компетентность персонала, оказывающего услуги);
- взаимодействие с работниками организации (доброжелательность и вежливость персонала, оказывающие услуги);
- качество предоставляемых образовательных услуг.

Результаты оценки представлены на следующих диаграммах:

Количество респондентов, принявших участие в опросе, в разрезе каждого общеобразовательного учреждения:

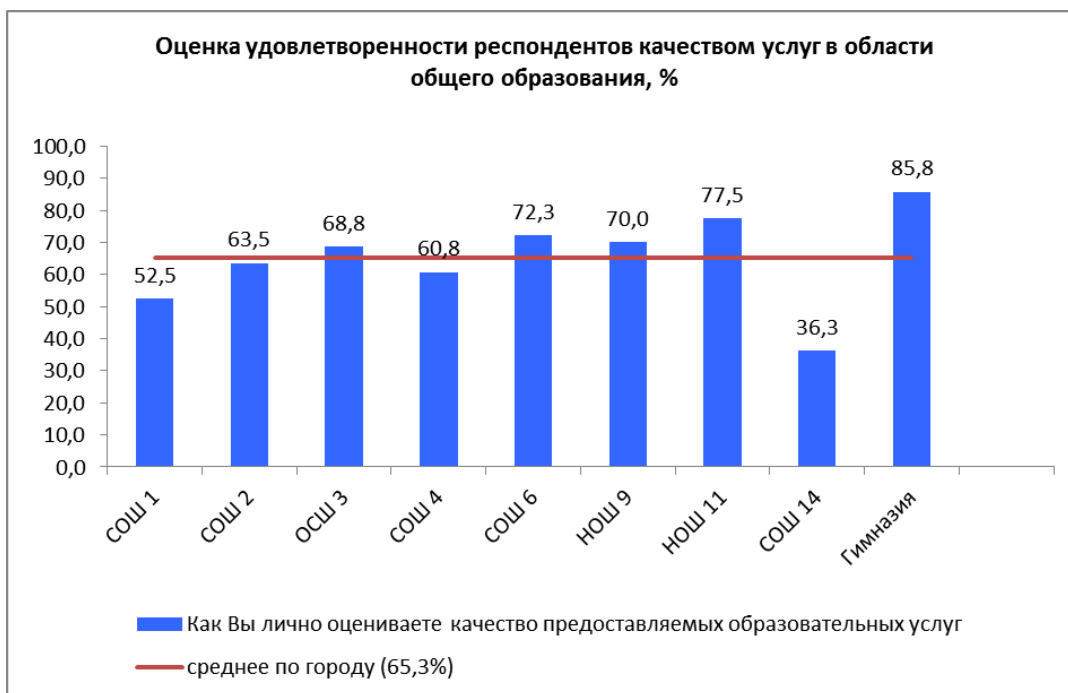


Средний балл оценки удовлетворенности респондентов качеством предоставляемых образовательных услуг, в разрезе каждого общеобразовательного учреждения:



По итогам опроса, средний балл по всем общеобразовательным учреждениям составил 2,72 (по результатам опроса, проведенного в мае 2014 года, средний балл уровня удовлетворенности качеством образования составлял 3,5).

Оценка удовлетворенности респондентов качеством предоставляемых образовательных услуг в разрезе каждого общеобразовательного учреждения:



В целом, оценка удовлетворенности респондентов качеством предоставляемых образовательных услуг составила 65,3% (в опросе, проведенном в мае 2014 года, удовлетворенность респондентов качеством образования в общеобразовательных учреждениях города составляла 70%).

Выше среднего показатели у общеобразовательных учреждений: №№ 3, 6,9,11, гимназия (по результатам опроса, проведенного в мае 2014года - №№ 1,2,4,11, гимназия).

Ниже среднего показатели у общеобразовательных учреждений: №№ 1,2,4,14 (по результатам опроса, проведенного в мае 2014года - №№ 3,6,9,14).

### **3. Оценка удовлетворенности населения качеством услуг в области дополнительного образования**

В опросе приняли участие 55 респондентов (по результатам опроса, проведенного в мае 2014 года, участие принимали 52 респондента).

В анкете предлагалось респондентам оценить:

- доступность и достаточность информации об организации;
- наличие комфортных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- наличие доступных условий получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- профессионализм персонала (компетентность персонала, оказывающего услуги);
- взаимодействие с работниками организации (доброжелательность и вежливость персонала, оказывающие услуги);
- качество предоставляемых образовательных услуг.

По итогам опроса, средний балл составил 3,33 (в опросе, проведенном в мае 2014 года, средний балл составлял 3,6).

Оценка удовлетворенности респондентов качеством образовательных услуг в учреждении дополнительного образования составила 67,0 % (в опросе, проведенном в мае 2014 года, данный показатель составлял 76,0%).

**Выводы:**

**1. Оценка удовлетворенности респондентов:**

качеством предоставляемых образовательных услуг (ДОУ) – 69,0% (май 2014г. - 76,0 %);  
качеством предоставляемых образовательных услуг (ОУ) – 65,3% (май 2014г. - 70,0 %);  
качеством предоставляемых образовательных услуг (УДО) – 67,0 % (май 2014г. - 76,0%);

**Недостатки:**

Низкий процент участия потребителей образовательных услуг в интерактивном опросе:

- в ДОУ (№№ 4,5,10,11);
- в УДО (ЦДТ).

**Предложения:**

Руководителям подведомственных учреждений:

1. Принять информацию к сведению.
2. Провести анализ результатов проведенного опроса, выявить причины, влияющие на удовлетворенность потребителей качеством услуг, принять меры для повышения качества предоставляемых образовательных услуг.
3. Принять меры по повышению активности участия потребителей услуг в опросах по оценке удовлетворенности населения качеством услуг в области дошкольного, общего и дополнительного образования.
4. Организовать информирование потребителей образовательных услуг о положительных результатах деятельности образовательного учреждения.